

Gæði þjónustu á sjúkraþjálfunarstöðvum

– viðhorfskönnun meðal notenda þjónustunnar –

Lokaverkefni til BS-prófs 2004

Inngangur

Skortur hefur verið á rannsóknum sem varpa ljósi á reynslu sjúklinga á einkareknum sjúkraþjálfunarstöðvum og hafa engar slíkar kannanir verið gerðar hér á landi. Nú á dögum geta sjúklingar valið milli fleiri meðferðarforma en áður fyrr s.s. hnykkinga, allskyns óhefðbundinna lækninga og einkaþjálfunar svo eitthvað sé nefnt (1). Svo sjúkraþjálfarar geti staðið í samkeppni við aðrar starfsstéttir er mikilvægt fyrir þá að huga vel að gæðum þjónustunnar sem verið er að veita og kanna hvort sjúklingar séu ánægðir með þá þjónustu sem þeir fá hjá sjúkraþjálfurum og öðrum starfsmönnum sjúkraþjálfunarstöðvanna. Þó lítið sé vitað um hvað ræður vali fólks á meðferðaraðila má leiða líkum að því að ánægja með þjónustuna og jákvæð reynsla hafi þar mikið að segja og ráði miklu um hvort fólk mæli með eða leiti aftur til viðkomandi fagstéttar.

Markmiðið með þessari rannsókn var að kanna gæði þjónustu á sjúkraþjálfunarstöðvum út frá sjónarhóli notenda hennar. Spurningalista, sem sérstaklega var hannaður fyrir þessa rannsókn var dreift af handahófi til þeirra sem voru 18 ára og eldri og voru í meðferð hjá sjúkra-



SIGURÐUR MÁR HLÍDDAL
SJÚKRAÞJÁLFARI
Í BATA SJÚKRA-
ÞJÁLFUN EHF. OG Á
ENDURHÆFINGU EHF.



ÁSPÓR SIGURÐSSON
SJÚKRAÞJÁLFARI
Á REYKJALUNDI

þjálfara á einkareknum sjúkraþjálfunarstöðvum. Alls var 471 spurningalista dreift á níu stöðvar innan pósthúsnúmera 101–270. Kannað var hvort væntingar sjúklinga hefðu verið uppfylltar, hvaða þættir þjónustunnar skiptu þá mestu máli, hvað mætti betur fara og hvort lýðfræðilegar breytur s.s. aldur, kyn og menntun hefðu áhrif á mat þeirra á ýmsum þáttum í meðferðarferlinu. Slíkar upplýsingar geta nýst sjúkraþjálfurum og stjórnendum sjúkraþjálfunarstöðva til frekari þróunar og eflingar á meðferðarferlinu og geta sjúklingar notið góðs af þegar til framtíðar er lítið.

Í þessari grein verða aðeins birtar helstu niðurstöður úr rannsókninni og er áhugasömum bent á að hægt er að nálg-

ast BS-verkefnið í húsnæði sjúkraþjálfunarskorar að Skógarhlíð 10.

Niðurstöður

Alls bárust til baka 317 spurningalistar sem samsvarar 67,3% svarhlutfalli. Konur voru í meirihluta svarenda eða 70,2% og var meðalaldur 56,4 ár og var hann svipaður milli kynja. Flestir voru búnir að fara í 11 eða fleiri tíma hjá sjúkraþjálfaranum eða 76,3% en mikill minnihluti í einn til þrjá tíma, eða 4,5%.

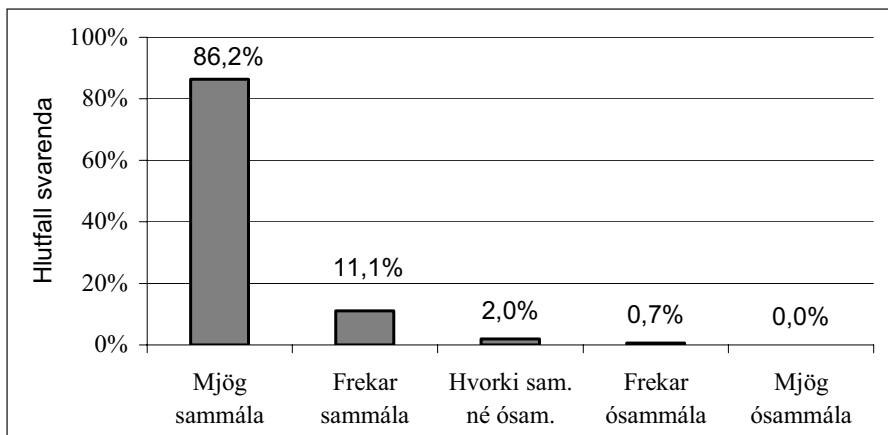
Það er umhugsunarvert fyrir stjórnendur sjúkraþjálfunarstöðva að tæplega helmingur svarenda kaus að meðferð á bekk færi fram inni í lokuðu herbergi meðan einungis 9 af þeim 279 sem tóku afstöðu vildu frekar að meðferð færi fram bak við tjöld. Samkvæmt þessu má ætla að þær sjúkraþjálfunarstöðvar sem bjóða upp á lokuð meðferðarherbergi nái að fullnægja óskum fleiri sjúklinga hvað þetta varðar. Þeir sem vildu fremur að meðferð færi fram inni í lokuðu herbergi töldu sig m.a. finna fyrir meiri öryggiskennd, að betri tengsl mynduðust milli sín og sjúkraþjálfarans og fannst einbeiting vera meiri hjá báðum aðilum.

Í langflestum tilfellum uppfylltu sjúkraþjálfarar væntingar sjúklinga þegar

kannaðir voru ýmsir þættir í starfi sjúkraþjálfarans. Helst var að sjúklingum myndist sjúkraþjálfarinn ekki útskýra nægilega vel fyrir þeim hvert vandamálið væri. Það gefur auga leið hversu mikilvægt það er fyrir sjúklinga að skilja vel hvert vandamál þeirra sé. Með góðan skilning á vandamálinu eru meiri líkur á að sjúklingar taki virkari þátt í meðferðinni þar sem hún gengur m.a. út á að sjúklingar vinni sjálfir í að ná bata og er meðferðaraðilinn í raun nokkurs konar leiðbeinandi í ferlinu. Samkvæmt ofangreindu er mikilvægt að sjúkraþjálfarar gefi sér nægan tíma í að fræða sína sjúklinga m.a. um þeirra vandamál og hafa niðurstöður okkar sýnt fram á að of stór hluti sjúkraþjálfara, að okkar mati, hafi ekki komið skilaboðum nógu skýrt til skila. Þrátt fyrir að væntingar hluta sjúklinga séu ekki algjörlega uppfylltar ber langstærsti hluti sjúklinga fullt traust til sjúkraþjálfarans (mynd 1).

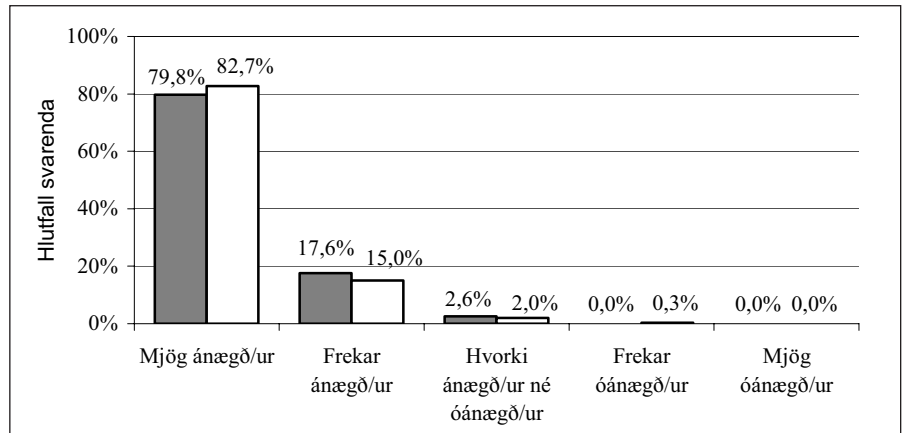
Enn fremur eru ríflega 97% mjög eða frekar ánægðir bæði með þá þjónustu sem þeir fengu hjá sjúkraþjálfaranum og hjá öðrum starfsmönnum stöðvarinnar (mynd 2). Svipað hlutfall svarenda myndi mæla með sjúkraþjálfaranum og sjúkraþjálfunarstöðinni ef vinur eða ættingi þyrfti á sjúkraþjálfun að halda (mynd 3).

Er borið fullt traust til sjúkraþjálfarans?



MYND 1. SPURT VAR: „ÉG BER FULLT TRAUST TIL SJÚKRAÞJÁLFAANS HVAD VARGAR GREININGU OG MEÐFERÐ Á MÍNU VANDAMÁLI“. N = 304.

Þjónusta sjúkraþjálfarans og annarra starfsmanna



MYND 2. SPURT VAR: „ALMENNT SÉÐ, HVERSU ÁNÆGD/UR EÐA ÓÁNÆGD/UR ERTU MEÐ ÞÁ ÞJÓNUSTU SEM ÞÚ HEFUR NÚ ÞEGAR FENGID HJÁ SJÚKRAÞJÁLFAANUM ÞÍNUM ?“. N = 307 (DÖKKUR LITUR).
SPURT VAR: „ALMENNT SÉÐ, HVERSU ÁNÆGD/UR EÐA ÓÁNÆGD/UR ERTU MEÐ ÞÁ ÞJÓNUSTU SEM ÞÚ HEFUR NÚ ÞEGAR FENGID HJÁ ÖÐRUM STARFSMÖNNUM SJÚKRAÞJÁLFUNARSTÖÐVARINNAR ?“. N = 306 (LJÓS LITUR).

Ef haft er til viðmiðunar það markmið sem fram kemur í íslenskri heilbrigðisáætlun til ársins 2010 að yfir 90% sjúklinga eigi að vera ánægðir með þá heilbrigðisþjónustu sem þeir fá, ná sjúkraþjálfarar og aðrir starfsmenn sjúkraþjálfunarstöðvanna þessu markmiði (2). Þessar niðurstöður segja meira en mörg orð um þá skoðun sem notendur þjónustunnar á sjúkraþjálfunarstöðvum hafa á vinnubrögðum og þeirri þjónustu sem sjúkraþjálfarar og aðrir starfsmenn veita. Til frekari staðfestingar á því kom í ljós að rúmlega helmingur svarenda taldi að ekkert þyrfti að fara betur í meðferðarferlinu og það sem helst var nefnt sem

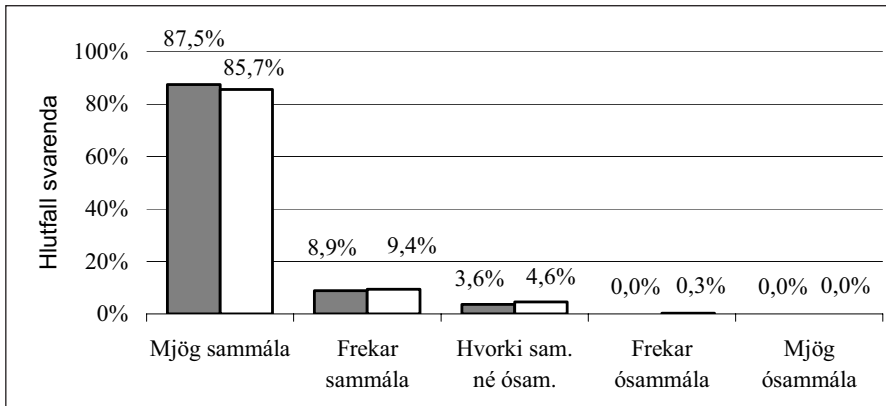
betur mætti fara tengdist aðallega aðstöðu og aðgengi á stöðvunum. Þessar niðurstöður eru í takt við það sem komið hefur í ljós í löndum í kringum okkur.

Þegar athugað var hvað sjúklingum fannst skipta mestu máli í fari sjúkraþjálfarans var athyglivert að sjá að þættir tengdir samskiptum eru þeim ofarlega í huga en rúmlega helmingur svarenda taldi þá skipta mestu máli í fari sjúkraþjálfarans. Þetta er í takt við aðrar rannsóknir og sýnir okkur mikilvægi þess að vanmeta ekki samskiptabáttinn í meðferðinni (3,4). Þessu til stuðnings kom í ljós þar sem sjúklingum var boðið að svara með eigin orðum um hvað þeir væru ánægðastir með í meðferðarferlinu, að stærsti hlutinn eða tæplega helmingur nefndi viðmót starfsmanna og samskipti við þá.

Lokaorð

Óhætt er að segja að sjúkraþjálfarar geti ekki verið annað en ánægðir með þær niðurstöður sem fengust úr þessari rannsókn, þar sem langstærsti hluti svarenda hafði mjög jákvæða reynslu af sjúkraþjálfurum og öðrum starfsmönnum sjúkraþjálfunarstöðvanna. Rannsóknin náði hins vegar eingöngu yfir nokkrar af stærstu stöðvunum innan pósthúmera

Er mælt með sjúkraþjálfaranum og sjúkraþjálfunarstöðinni?



MYND 3. SPURT VAR: „EF ÆTTINGI EÐA VINUR ÞYRFI Á SJÚKRAÞJÁLFUN AÐ HALDA, MYNDI ÉG MÆLA MEÐ SJÚKRAÞJÁLFRANUM SEM ÉG ER HJÁ“. N = 307 (DÖKKUR LITUR).
SPURT VAR: „EF ÆTTINGI EÐA VINUR ÞYRFI Á SJÚKRAÞJÁLFRANUM AÐ HALDA, MYNDI ÉG MÆLA MEÐ ÞESSARI SJÚKRAÞJÁLFRANARSTÖÐ“. N = 304 (LJÓS LITUR).

101–270 og því ef til vill varhugavert að heimfæra niðurstöður yfir á allar einkareknar stöðvar á landinu þó svo úrtakið hafi verið nokkuð stórt. Það er því mikilvægt að stjórnmendur á hverri sjúkraþjálfunarstöð fyrir sig sjái hag í að kanna viðhorf notenda þjónustunnar og geti þannig séð hvort úrbætur séu þarfar eða ekki.

Eins og komið hefur fram hafa ekki verið gerðar álíka stórar viðhorfsskannir hjá sjúkraþjálfurum hér á landi og markar því þessi könnun ákveðin tímamót í þessum efnum. Það er álit okkar að spurningalistinn sem hannaður var sé í flesta staði vel nothæfur til að kanna viðhorf sjúklinga til þjónustu sjúkraþjálfara og er von okkar að hann geti nýst öðrum við svipaðar rannsóknir í framtíðinni. Það er jafnframt von okkar að þessi könnun hrindi af stað umræðu meðal sjúkraþjálfara um mikilvægi þessa málafnis og veki áhuga þeirra á frekari rannsóknum á þessu sviði. Þrátt fyrir að niðurstöður úr könnuninni séu mjög jákvæðar

er fyrir sjúkraþjálfara og þá þjónustu sem þeir eru að veita, er mikilvægt að halda umræðunni á lofti meðal þeirra og þar með hvetja þá til frekari rannsókna á þessu sviði.

LEIÐBEINANDI:

MARÍA H. ÞORSTEINSDÓTTIR

Heimildir

1. Beattie, P.F., Pinto, M.B., Nelson, M.K., og Nelson, R. (2002). Patient satisfaction with outpatient physical therapy: Instrument validation. *Physical Therapy*, 82, 557–565.
2. Heilbrigðis- og tryggingamálaráðuneytið. (2001). Heilbrigðisáætlun til ársins 2010. Sótt 11. maí 2004 af <http://www.heilbrigdisraduneyti.is/media/skyrslur/htr2010.pdf>.
3. Donabedian, A. (1987). Commentary on some studies of the quality of care. *Health Care Financing Review*, 20(10), 75–85.
4. May, S.J. (2001). An explorative, qualitative study into patients' satisfaction with physiotherapy. *Physiotherapy*, 87, 10–20.

Abstract

Quality of services at private physiotherapy clinics: a survey of the clients' view

Few studies are available that reflect

the experience of patients receiving treatment by physiotherapists in private practice, and no such survey has been done in Iceland. The aim of this study was to evaluate the quality of services at private physiotherapy clinics as seen from the clients' point of view.

A special questionnaire was designed for this purpose and handed out by reception personnel to individuals, 18 years or older, who were receiving treatment at the time. Nine large clinics were randomly chosen and 471 questionnaires were divided between them according to the number of staff at each clinic. Altogether 315 questionnaires were returned (66.9% response). Of those who responded, 70.2% were females; mean age was 56.4 years.

Results showed that although a few factors concerning treatment did not completely match the patients' expectations, 95% of participants expressed that they were satisfied with their physiotherapist and the services provided at the clinic. According to their view, communication and personal attitude of the staff were of particular value when evaluating the quality of services. Suggestions for improvement, if any, were mainly related to the access, parking or facilities at the clinic.

Although these results reflect a very positive view of the services provided at physiotherapy clinics, it is important for physiotherapist to maintain their awareness of quality and continue investigations in this area.

Skálatúnsheimilið

Skálatúni • 270 Mosfellsbær

Eirberg
www.eirberg.is

